

Rapport 18

Bouwstenen voor een Vlaams actieplan onlinehulp

Onderzoekers: P. Bocklandt, E. Adriaensens, M. De Zitter, H. Sap, A. Vandecasteele

alle 5 verbonden aan de Arteveldehogeschool – Opleiding Bachelor Sociaal werk

Samenvatting

Schoorvoetend werd het voorbije decennium een onlinehulpaanbod door Vlaamse welzijns- en gezondheidszorgorganisaties ontwikkeld. De laatste jaren wordt met hulpvragers steeds meer online gecommuniceerd. De Vlaamse overheid ondersteunde her en der een initiatief maar een globaal kader voor onlinehulpverlening in Vlaanderen ontbrak. Daarom gaf minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Vandeurzen aan het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin de opdracht om 'bouwstenen voor een Vlaams actieplan onlinehulp' uit te werken met een driedelige taak: onlinehulp definiëren, een overzicht geven van het Vlaamse onlinehulpaanbod en beleidsaanbevelingen formuleren.

In dit verkennend onderzoek wordt deze opdracht gerealiseerd via documentenstudie van onlinehulp (-praktijken), via een onlinebevraging bij 226 organisaties, via de analyse van 8 inspirerende praktijken en via input- en feedbacksessies met vertegenwoordigers uit het werkveld en experts.

Onlinehulpverlening voor welzijn en gezondheid omvat elke interventie waarbij gebruik gemaakt wordt van informatie- en communicatietechnologie (ICT), met het oog op het bestendigen of verhogen van welzijn en gezondheid in de ruime zin van het woord. Door onlinehulp zo te definiëren in een Vlaams actieplan onlinehulp zal in het Vlaamse welzijns- en gezondheidsbeleid voor het eerst aandacht besteed worden aan het gebruik van ICT in de corebusiness van de hulpverlening en zorgverstrekking. Tot nog toe ging de overheidsaandacht i.v.m. ICT voor welzijn en gezondheid vooral naar de back office (gegevensdeling onder professionals en dossiervorming). Nu zal ook aandacht worden besteed aan de onlinecommunicatie tussen cliënten/hulpvragers en hulpverleners/zorgverstrekkers.

De welzijns- en gezondheidssectoren in dit verkennend onderzoek, werden door de opdrachtgever bepaald. Meer bepaald gaat het om het algemeen welzijnswerk, de bijzondere jeugdbijstand, de ambulante geestelijke gezondheidszorg, de verslavingszorg, de gezondheidspromotie, het welzijnswerk voor personen met een beperking, de sector kind en gezin en de opvoedingsondersteuningsorganisaties. De beleidsaanbevelingen worden in dit rapport zo verwoord dat ze ook in andere sectoren – zoals bijv. de thuiszorg, de somatische gezondheidszorg en de ouderenzorg – kunnen getoetst worden.

Alle onderzoeksactiviteiten worden in dit rapport gebundeld rond 8 thema's, met name: de definiëring en omschrijving van onlinehulp; de visie op en positie van onlinehulp; de kwaliteit van onlinehulp met extra aandacht voor deontologie; de voorwaarden voor onlinehulp (tijd, medewerkers, ICT, financiering en werkplek); ondersteunende elementen voor onlinehulp (competenties, bundeling van know-

how, onderzoek en ontwikkeling en een geïntegreerd beleid met andere beleidssectoren) en het implementeren van onlinehulp.

Op basis van deze verkenning worden beleidsacties voor organisaties, steunpunten en koepels en voor de Vlaamse Overheid geformuleerd rond 8 strategieën:

- onlinehulp op de beleidsagenda zetten van organisaties, koepels en steunpunten en de Vlaamse overheid;
- onlinehulp ontwikkelen van onderuit;
- onlinehulp integreren als een kwaliteitsvolle modaliteit van hulp in welzijns- en gezondheidsorganisaties;
- onlinecompetenties van hulpvragers, medewerkers en organisaties versterken;
- een erkenningskader voor onlinehulp creëren;
- onlinehulp uitbouwen met zorg voor onderlinge samenwerking en afstemming;
- onlinehulp focussen op beleidsdomeinoverstijgende samenwerking;
- praktijkrelevant(e) onderzoek en ontwikkeling van onlinehulp stimuleren.

Op deze wijze worden 44 beleidsacties onderbouwd waarvoor draagvlak is in het werkveld.

Het werkveld vindt binnen deze 44 beleidsacties de volgende 6 de meest dringende en belangrijkste:

- Elke organisatie concretiseert haar omschrijving van, haar visie op en de positie van onlinehulp in haar organisatie en communiceert die intern en extern;
- Elke organisatie sensibiliseert haar cliënten om mediawijs met onlinehulp om te gaan;
- Elke organisatie zorgt er voor dat haar onlinehulpmedewerkers de nodige onlinehulpcompetenties verwerven en zich hierrond verder professionaliseren;
- De Vlaamse Overheid bepleit dat mediawijsheid en onlinehulpcompetenties aan bod komen in alle relevante (school-)opleidingen;
- de Vlaamse Overheid creëert een kader voor de ontwikkeling en structurele erkenning van onlinehulp;
- De Vlaamse Overheid investeert (in overleg met koepels en steunpunten) in de centrale bundeling van onlinehulp-expertise.

Aan de Vlaamse Overheid om voor deze strategieën en beleidsacties politiek draagvlak te vinden en een Vlaams actieplan onlinehulp verder uit te werken.